

Методические рекомендации потребителям почтовых услуг

Отправляя письмо, денежный перевод или посылку гражданин заключает договор с организациями (отделения связи) на оказание услуг почтовой связи, регулируемый Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральными законами «О связи», «О почтовой связи», Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами. Операторы почтовой связи оказывают услуги почтовой связи только при наличии у них соответствующей лицензии.

По договору услуг почтовой связи отделения связи обязуются по заданию отправителя переслать вверенное ему почтовое отправление или осуществить доставку по указанному отправителем адресу. Отправитель обязан оплатить оказанные ему услуги по тарифам, установленным на момент приема. Отделение связи обязано обеспечить пересылку почтовых отправлений или денежных переводов в контрольные сроки, информация об установленных сроках должна находиться на видном и доступном для потребителей месте.

Отделения связи несут имущественную ответственность перед пользователями за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, недоставку или нарушение сроков пересылки почтовых отправлений и осуществления почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи.

Убытки, причиненные при оказании услуг почтовой связи, возмещаются оператором почтовой связи в следующих размерах:

- в случае утраты или порчи (повреждения) почтового отправления с объявленной ценностью - в размере объявленной ценности и суммы платы за пересылку, за исключением платы за объявленную ценность;

- в случае утраты или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке с описью вложения - в размере объявленной ценности недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения, указанной отправителем в описи;

- в случае утраты или порчи (повреждения) части вложения почтового отправления с объявленной ценностью при его пересылке без описи вложения - в

размере части объявленной ценности почтового отправления, определяемой пропорционально отношению массы недостающей или испорченной (поврежденной) части вложения к массе пересылавшегося вложения (без веса оболочки почтового отправления);

- в случае невыплаты (неосуществления) почтового перевода - в размере суммы перевода и суммы платы за пересылку;

- в случае утраты или порчи (повреждения) иных регистрируемых почтовых отправлений - в двукратном размере суммы платы за пересылку, в случае утраты или порчи (повреждения) части их вложения - в размере платы за пересылку.

В случае нарушения контрольных сроков пересылки почтовых отправлений и осуществления почтовых переводов денежных средств для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности граждан, операторы почтовой связи выплачивают неустойку в размере 3 % платы за услугу почтовой связи по пересылке за каждый день задержки, но не более оплаченной суммы за такую услугу, а за нарушение контрольных сроков пересылки почтового отправления воздушным транспортом - разницу между платой за пересылку воздушным и наземным транспортом.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по оказанию услуг почтовой связи потребитель вправе предъявить отделению связи претензию, в том числе с требованием возмещения вреда в течение 6 месяцев со дня подачи почтового отправления или денежного перевода.

Претензии могут подаваться как по месту получения, так и по месту отправления.

Претензии предъявляются в письменной форме. При подаче претензии пользователь (его законный представитель) должен предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае если с претензией обращается не сам пользователь, а его доверенное лицо, предъявляется доверенность, выданная на имя этого лица.

К претензии прилагаются копия договора об оказании услуг почтовой связи или иного удостоверяющего факт заключения договора документа (квитанция, опись вложения) и свидетельства о неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором почтовой связи обязательств по договору об оказании услуг почтовой

связи (оболочка почтового отправления, упаковка дефектного почтового отправления и т.п.), а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - сведения о размере причиненного ущерба.

Потребитель при предъявлении претензии в случае несвоевременной доставки (вручения) внутренних простых почтовых отправлений должен представить оператору связи почтовое отправление или его оболочку с указанными на ней оператором почтовой связи датами приема и поступления почтового отправления.

В претензии указываются: данные документа, удостоверяющего личность заявителя, вид почтового отправления, номер почтового отправления или почтового перевода, дата и место приема, место назначения, сумма объявленной ценности или подробный перечень и стоимость пересылавшегося вложения, адрес и полное наименование отправителя и адресата, вид упаковки.

Оператор почтовой связи обязан рассмотреть претензию и дать заявителю ответ в письменной форме в следующие сроки:

а) на претензии в отношении почтовых отправлений и почтовых переводов, пересылаемых (переводимых) в пределах одного населенного пункта, - в течение 5 дней;

б) на претензии в отношении всех других внутренних почтовых отправлений и почтовых переводов - в течение 2 месяцев.

Выплата возмещения вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг почтовой связи производится отделениями связи как по месту приема, так и по месту выдачи почтового отправления на основе достоверно установленных факторов неисполнения или ненадлежащего исполнения - не позднее 10 дней со дня признания претензии. В случае, когда отделение связи отказывается удовлетворить претензию потребителю или не получен ответ в сроки, установленные для рассмотрения претензии, потребитель имеет право предъявить иск в суд. Согласно ст.17 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины.